|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO** | | |
|  | **Título de puesto:**  Gestor de Cobranza | **Fecha de emisión:** 09 de julio de 2021 |
| **Área:** Call Center | |
| **Puesto al que reporta:**  Jefe de Operaciones Call Center | **Empresa:** BE Group |

|  |
| --- |
| **1) DESCRIPCIÓN GENERICA:** |
| Ejecutar las acciones de cobranza en función a las metas establecidas. |

|  |
| --- |
| **2) DESCRIPCIÓN ESPECIFICA:** |
| * Realizar llamadas telefónicas diariamente para contactar a los clientes. * Realizar la gestión de cobranza diariamente a los clientes de acuerdo a tiempo de atraso en el pago. * Actualizar las gestiones en el sistema de SEGESCRED diariamente. * Generar promesas de pago diariamente. * Reportar los pagos generados por los clientes a su supervisor diariamente. * Solicitar el envío de convenio de pagos a los clientes diariamente. * Solicitar con supervisores excepciones de pago para liquidación de cuenta diariamente. |

|  |
| --- |
| **3. UBICACIÓN DEL PUESTO ENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **4) PERFIL DEL PUESTO:** | **INDISPENSABLE** | **DESEABLE** |
| **a) Sexo:** | Indistinto | - |
| **b) Edad:** | 20 a 50 años | - |
| **c) Estado Civil:** | Indistinto | Soltero(a) |
| **d) Escolaridad:** | Preparatoria | - |
| **e) Experiencia:** | 6 meses en puesto similar | - |
| **f) Conocimientos Teórico-Prácticos:** | Cobranza, atención a clientes | Trámites bancarios |
| **g) Habilidades específicas:** | Manejo de paquetería office, manejo de moras, manejo de computadora. | Excel nivel intermedio |
| **h) Rasgos de personalidad:** | Facilidad de palabra, trabajo en equipo, orientación al cliente, negociación, gusto por las llamadas telefónicas | - |
| **i) Disponibilidades:** | Disponibilidad de horario | - |
| **j) Idiomas:** | NO | - |
| **k) Otros:** | NO | - |

|  |
| --- |
| **5) RESPONSABILIDAD:** |
| Realizar correctamente la gestión de cobranza |
| **a) Puestos que supervisa directamente:** N/A |
| **b) Puestos que supervisa indirectamente:** N/A |
| **c) Integración ó coordinación de áreas funcionales:**  N/A |

|  |  |
| --- | --- |
| **6) RELACIONES INTERPERSONALES DE TRABAJO CON OTRAS ÁREAS:** | |
| **a) Relaciones internas:** | |
| **N/A** | **N/A** |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Relaciones externas:** | |
| Clientes | Entrega de reportes sobre la operación, dictámenes, y avances de pagos correspondientes. |

|  |  |
| --- | --- |
| **7) VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL PUESTO:** | |
| **a) Solución de problemas:** | |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **La solución de problemas en el puesto está asociada con situaciones que…** |
|  | 1. No requieren profundo análisis de problemas |
| **X** | 2. Son repetitivas que soluciona con su experiencia. |
| **X** | 3. Son similares que soluciona mediante juicio y criterio. |
|  | 4. Son diferentes y novedosas que requieren interpretación y evaluación. |
|  | 5. Son de investigación y descubrimiento que requieren análisis detallado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **b) Libertad de acción:** | |
| **Marque con “X” la que corresponda** | **Durante la toma de decisiones el ocupante…** |
|  | a) Toma decisiones que exigen solo la iniciativa normal. |
| **X** | b) Consulta cualquier decisión con su jefe. |
| **X** | c) Planea su trabajo y toma decisiones de cierta importancia de acuerdo con instrucciones. |
|  | d) Planea su trabajo y puede modificar sus métodos de trabajo. |
| **X** | e) Establece planes y programas de acción de su Departamento, basado en las estrategias y directrices del Área a la que pertenece. |
|  | f) Establece planes y programas de acción de su Área, de acuerdo con las estrategias de la Organización. |

|  |
| --- |
| **8) EQUIPO ASIGNADO AL EMPLEADO:** |
| a) Equipo de Cómputo  b) Auriculares |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Lic. Ana Lilia Muñoz Cortés** | **Ing. Carlos Enrique Padilla Fitch** |
| **Dirección de Operaciones** | **Director General** |